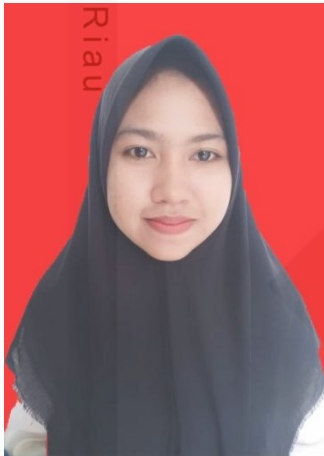


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TUGAS AKHIR

### **PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PT. BPR MANDIRI JAYA PERKASA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (Am.d) pada Program Studi D-III  
Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan  
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan  
Syarif Kasim Riau*



**UIN SUSKA RIAU**

Oleh :

**ALFHALIA ARADA**

**NIM : 01870221316**

**PROGRAM STUDI D 3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

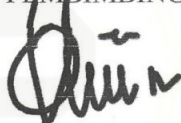
## LEMBAR PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR

NAMA : Alfhalia Arada  
NIM : 01870221316  
PROGRAM STUDI : D3 Manajemen Perusahaan  
FAKULTAS : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
JUDUL : **Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Provinsi Riau**

### DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING



Ulfiah Novita, SE, M. Si

NIK. 130 717 061

### MENGETAHUI

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. H. Mahyarni, SE., MM

NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi

D3 Manajemen Perusahaan



Henni Indrayani, SE., MM

NIP. 197008002 199803 2 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LEMBAR PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

Nama : Alfhalia Arada  
 Nim : 01870221316  
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul : **Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Provinsi Riau**  
 Hari/Tgl Ujian : Selasa, 02 November 2021

Panitia Penguji:

Ketua

**Henni Indrayani, SE, MM**  
**NIP. 19700802 199803 2 003**

Anggota

Penguji I

**Dr. Putriana, SE, MM**  
**NIP. 19691120 200701 2 023**

Penguji II

**Zulhaida, SE, MM**  
**NIP. 19741204 201411 2 001**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ALFHALLIA ARADA

NIM : 01870221316

Tempat/Tgl. Lahir : Limapuluh, 29 Juli 2000

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : D3 Manajemen Perusahaan

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN

PT. BPR MANDIRI JAYA PERKASA PEKANBARU PROVINSI RIAU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, .....  
Yang membuat pernyataan



\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya ini sepenuhnya kepada:

Ayah dan Ibu, dua orang terpenting dan support system terbaik dalam hidupku.  
Yang selalu meyakinkanku bahwa aku bisa meraih segala cita-cita dan impian.  
Yang membuat semua hari-hari ku terasa berwarna dan penuh suka cita berkat pengorbanan dan do'a mereka.

Terimakasih Ayah Ibu.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**MOTO:**

Selalu mengucapkan Syukur kepada Allah SWT, dan selalu berbuat baiklah tanpa perlu alasan dan mengharapkan imbalan.

(Alfhalia Arada)







1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PT. BPR MANDIRI JAYA PERKASA PEKANBARU PROVINSI RIAU

Oleh:

Alfhalia Arada

NIM: 01870221316

*Masalah yang terjadi di perbankan pengkreditan saat ini adalah tidak mudah mencari sumber daya manusia yang profesional, karena kebanyakan sumber daya manusia yang bekerja di perbankan tidak berlatar belakang pendidikan perbankan, untuk itu perbankan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di samping kualitas lainnya seperti produk dan jasa perbankan.*

*Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan pengamatan wawancara secara langsung dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan calon karyawan telah dilakukan secara maksimal. Mereka mendapatkan materi pembelajaran tentang pengetahuan perbankan sesuai bidangnya dan mempraktekannya secara langsung, apabila ada kesulitan maka langsung dievaluasi hari itu juga. Sedangkan dalam proses pengembangan karyawan, metode yang digunakan oleh PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa adalah metode rotasi pekerjaan. Dengan dilakukan rotasi pekerjaan, karyawan jadi mempunyai kemampuan di bidang lainnya, tetapi rotasi pekerjaan bisa dilakukan secara langsung sesuai kebutuhan apabila ada salah satu karyawan yang berhalangan hadir.*

**Kata Kunci:** *Pelatihan dan Pengembangan.*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat karunia dan rahmatnya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Provinsi Riau”**. Serta tak lupa shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dalam keadaan tidak berilmu pengetahuan menuju keadaan yang penuh dengan pengetahuan.

Penulisan tugas akhir ini adalah salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi mahasiswa program studi D-III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.md).

Penulisan tugas akhir ini disusun atas berbagai saran, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, yang memberikan pengalaman tak ternilai secara materi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua tercinta yaitu, Bapak Hendrawanto dan Ibu Susilawati yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan motivasi untuk penulis. Serta tak lupa salam hangat buat saudara sekandung, adik-adik. Firza Dwi Virdiani, dan Zeifan Faliq Alfarabi.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan bapak ibu pembantu Rektor.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu Dekan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Kamaruddin S. Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Dr. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Ibu Henny Indrayani, SE., MM selaku ketua jurusan diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Zulhaida, Se, MM selaku sekretaris program studi diploma III Manajemen perusahaan fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Ibu Ulfiah Novita, SE, M. Si selaku dosen pembimbing penulisan laporan ini yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, karyawan dan staf pegawai yang ada, yang telah berusaha payah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis memberikan motivasi dan masukan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Seluruh pihak PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Seluruh teman-teman yang berada di jurusan Diploma III Manajemen Perusahaan yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga saat ini terkhusus teman-teman D-III Manajemen Perusahaan angkatan 2018.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat. Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar bisa lebih menyempurnakan penulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Pekanbaru, 02 oktober 2021

Penulis

Alfhalia Arada

Nim. 01870221316



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

## Halaman

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.4 Desain Penelitian	11
1.4.1 Metodologi Penelitian	11
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data	12
1.4.3 Teknik Analisis Data	13
1.4.4 Tempat dan Waktu Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>16</b>
2.1 Profil PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru	16
2.2 Visi dan Misi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa	17
2.3 Struktur Organisasi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa	17
2.3.1 Gambar Struktur Organsasi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru	18
2.3.2 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	18
2.4 Aktivitas Perusahaan	28
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	<b>29</b>
3.1 Tinjauan Teori	29
3.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	29
3.1.2 Pelatihan	34
3.1.3 Pengembangan	39





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.4 Pandangan Islam Terhadap Pelatihan dan Pengembangan ..	43
3.2 Tinjauan Praktek .....	44
3.2.1 Pelatihan Karyawan pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru.....	44
3.2.2 Pengembangan Karyawan pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru.....	45
3.2.3 Kendala dalam Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan karyawan.....	47
3.2.4 Solusi Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan .....	48
3.2.5 Perbandingan Tinjauan Teori dan Praktek Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa.....	49
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
4.1 Kesimpulan.....	51
4.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR WAWANCARA.....</b>	<b>56</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa.....	4
Tabel 1.2	Silabus Pelatihan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru.....	7
Tabel 3.3	Perbandingan Tinjauan Teori dan Praktek Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa.....	49

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

2.3.1	Gambar Struktur Organisasi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru	18
-------	---	----



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap kegiatan di dalam suatu perusahaan memerlukan berbagai sumber daya yang pada dasarnya terdiri dari alat-alat produksi, teknologi, potensi pasar, bahan baku, dan manusia. Untuk mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, ilmu dan keterampilan yang dibutuhkan. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan dan berperan penting dalam meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan dalam mencapaitujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Rivai (2013:1)**, Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mempersiapkan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari segi kuantitasnya, karena tersedianya sumber daya manusia yang cukup banyak tidak menjamin bahwa pekerjaan akan dilakukan secara efektif dan efisien. Agar keberadaan sumber daya manusia memiliki andil yang maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi, maka perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas secara menyeluruh dan terus-menerus. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada suatu perusahaan adalah melalui program pelatihan dan pengembangan.

PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa keuangan/perbankan. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sebagai lembaga intermediasi keuangan diharapkan mampu memberikan dukungan permodalan yang memadai dan mudah diakses oleh Usaha Mikro Kecil & Menengah (UMKM) sehingga mampu membantu menumbuh kembangkan bisnis UMKM tersebut.

Pertumbuhan industri keuangan yang pesat ini tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang memadai. Hal ini disebabkan lembaga-lembaga akademik dan pelatihan di bidang ini sangat terbatas sehingga tenaga terdidik dan berpengalaman di bidang perbankan kurang memadai.

Masalah yang terjadi di perbankan pengkreditan saat ini adalah tidak mudah mencari sumber daya manusia yang profesional, karena kebanyakan sumber daya manusia yang bekerja di perbankan tidak berlatar belakang pendidikan perbankan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk itu perbankan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di samping kualitas lainnya seperti produk dan jasa perbankan.

Untuk itu perlu bagi perusahaan untuk mempersiapkan langkah-langkah pemecahannya guna menghadapi kesulitan-kesulitan yang dihadapi dan memperkecil resiko akibat adanya masalah tersebut. Dan untuk menjamin agar tiap-tiap bidang dalam bentuk usaha dilaksanakan oleh tenaga kerja dengan keahlian dalam bidangnya masing-masing maka diperlukan adanya sebuah pelatihan dan pengembangan, baik di adakan oleh perusahaan sendiri maupun lembaga-lembaga profesional yang khusus mengadakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.



**Tabel 1.1: Data Jumlah Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pada tahun 2020**

JUMLAH KARYAWAN					
NO	Bagian	Sub Bagian	Jumlah		
1	Direksi	Direktur Utama	2		
		Direktur			
2	Pejabat Eksekutiff	SPI	4		
		Kabag Bisnis			
		Kabag Operasional			
		Kepatuhan			
3	Divisi Operasional	Customer service	8		
		Teller			
		IT			
		Admin Kredit			
		Legal			
		HRD			
		Accounting			
		Admin Call			
		4	Divisi Bisnis	Kolektor	3
				Marketing	
Supervisor Kolektor					
5	Divisi Umum	Staff Umum	4		
		Driver			
		Office Boy			
		Security			
	JUMLAH		21		

(Sumber : PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Tahun 2021)

Meninjau berbagai hal di atas, PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa menyadari bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan perusahaan dan perusahaan menyadari betul bahwa mereka membutuhkan karyawan-karyawan yang berkualitas untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan. Pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa terdapat beberapa bagian yang mendapatkan pelatihan yaitu bagian Pejabat Eksekutif (Kabag Bisnis,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabag Operasional, Kepatuhan), Divisi Operasional (*Customer Service*, Admin Kredit, Legal, HRD), dan Divisi Bisnis (Kolektor, Marketing, Supervisor Kolektor).

Pelatihan merupakan salah satu cakupan dari fungsi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap karyawan agar dapat menjalankan tugas dengan baik.

Beberapa ahli mendefinisikan pelatihan seperti yang dikemukakan oleh **Suwatno (2014)** “Pelatihan merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang baik. Menurut **Lijan (2016)** pelatihan adalah tanggung jawab bersama antara pegawai dengan organisasi. Pegawai berkewajiban merancang dan mengikuti pelatihan untuk mengembangkan kemampuannya yang lebih baik untuk kedepannya. Sebaliknya, organisasi juga sangat berkepentingan menyelenggarakan pelatihan bagi pegawainya, agar mereka dapat bekerja dengan profesional, bersemangat, dan berdedikasi tinggi sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pegawai.

Dari wawancara dengan Ibu Renata di BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru bahwa Terkait pelatihan karyawan, PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru dalam menghadapi berbagai macam persaingan baik dengan bank konvensional maupun bank syariah. Perusahaan telah memprogramkan pelatihan terhadap karyawannya. Berbagai pelatihan pengembangan telah dilakukan di BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru guna meningkatkan kualitas dan kinerja karyawannya. Pelatihan tersebut meliputi pelatihan umum yang dilakukan dalam



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1 tahun bisa 2 sampai 5 kali tergantung kebutuhan. Untuk melakukan pelatihan tersebut karyawan diwajibkan untuk mengikuti tes terlebih dahulu. *Pre-test* dilakukan melalui program yang disebut dengan *E-learning*. Pembelajaran melalui *E-Learning* mulai dari proses pendaftaran, pelatihan tes dan evaluasi sampai dengan penerbitan sertifikat pelatihan.

Tujuan dilakukan tes tersebut guna mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas. Sebagaimana yang telah di programkan, pelatihan dan pengembangan karyawan bertujuan untuk menambah wawasan, kemampuan dan keterampilan membantu dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan, dan menjadi salah satu cara untuk promosi jabatan.



**Tabel 1.2 Silabus Pelatihan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa  
Pada Tahun 2020**

NO	BAGIAN	SILABUS PELATIHAN
1	Legal	Aspek Legalitas, pengikatan & Administrasi Jaminan Kredit
	Admin Kredit	
2	Legal	LELANG E-AUCTION
	Kabag Bisnis	
	Kabag Operasional	
3	Kabag Bisnis	Credit Risk Rating and Scoring: Untuk Meningkatkan Kesuksesan Pemberian Kredit di Masa Pandemi
	Surveyor	
	Marketing	
4	HRD	Update Perizinan Berusaha melalui OSS v.1.1 dan Peraturan Pelaksana PP No. 5 tahun 2021 sebagai pengganti dari PP 24 tahun 2018
	Kabag Operasional	
5	SPV Kolektor	Penerapan Etika Bisnis Dalam Penagihan
	Kolektor	
6	Audit Internal	Penyiapan Tenaga Audit Internal dan Audit Teknologi Informasi
7	Kolektor	Teknik Penagihan Tepat Guna Untuk Bagian Collection
	SPV Kolektor	
	Admin Kredit	
	Legal	
8	PE Kepatuhan	Penerapan fungsi kepatuhan dan pelaporan
9	Customer Service	Implementasi APU PPT Secara Komprehensif
10	Marketing	Membaca Karakter Nasabah Melalui Bahasa Tubuh

(Sumber : PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Tahun 2020)

Sebagaimana pelatihan yang di terapkan di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa

Pekanbaru yang menerapkan pelatihan dan pengembangan, orientasi dan pelatihan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lanjutan hal ini dilakukan karena pelatihan dan pengembangan sangat berperan penting bagi kualitas karyawan. Di BPR Mandiri Jaya Perkasa akan dilatih saat pertama kali akan bekerja yang disebut dengan orientasi yang disebut PPDS (Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan) pelatihan ini bertujuan agar semua karyawan memahami dasar-dasar perbankan syariah dan kedepannya akan ada pelatihan lanjutan terkait pengembangan skill dan pementapan bidang masing-masing.

Kurangnya pelatihan yang ada di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa yaitu pada bagian Teller dan *Customer Service*. Kurangnya pada bagian Teller karena di bagian tersebut masih belum terampil dalam menghitung uang dengan cepat dan pada *Customer Service* juga masih kurang komunikatif terhadap nasabah, sehingga menyebabkan kinerja pada bagian tersebut menjadi kurang maksimal dan kurang menguasai bidangnya, maka dari itu PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa perlu meninjau kembali bagian-bagian yang masih kurang dalam menerima pelatihan khususnya bagian Teller dan *Customer Service*, mengingat bagian tersebut merupakan garda terdepan dalam melayani nasabah.

Menurut **Marwansyah (2019:155)** pengembangan karyawan adalah pelaksanaan setiap aktivitas yang mengarah pada pembelajaran berkesinambungan dan pengembangan diri yang berkontribusi mewujudkan tujuan-tujuan individu dan organisasi. Pengembangan manajemen sumber daya manusia adalah usaha untuk meningkatkan prestasi dengan menambah pengetahuan, perubahan perilaku atau peningkatan keterampilan. Pengembangan dapat dimulai dengan metode *OJT*, *training in class* salah satunya *Job Rotation* atau rotasi pekerjaan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Informasi yang didapat pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa yaitu Sistem rotasi pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa dilakukan setiap tahun, sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan yang paling terkait dengan lamanya kerja karyawan. Dengan dilakukan rotasi pekerjaan, karyawan jadi mempunyai kemampuan di bidang lainnya, tetapi rotasi pekerjaan bisa dilakukan secara langsung apabila dalam bekerja ada salah satu karyawan yang berhalangan hadir, ini bisa dilakukan rotasi pekerjaan secara langsung sesuai dengan kebutuhan.

Kata rotasi pekerjaan bisa juga bermakna sebagai pindah jabatan. Misalkan ada karyawan yang berprestasi, misalkan Teller naik jabatan menjadi Kepala Bagian Operasional ataupun sebaliknya jika Teller tidak berprestasi selama 2 tahun konsekuensinya akan di pindah ke bagian lain.

Selain pengembangan karyawan, dalam hal mendapatkan nasabah yang loyal, maka peran karyawan sangat penting yaitu dengan cara karyawan harus memberikan pelayanan yang sangat baik dan mengutamakan kepentingan nasabahnya. Untuk mencapai hal yang diinginkan maka upaya yang harus diterapkan adalah dengan adanya program pelatihan dan pengembangan yang diharapkan dengan program tersebut dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru yang handal.

Pelatihan terdiri atas program-program yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pada tingkat individu, sedangkan pengembangan adalah sebuah rangkaian aktivitas perusahaan yang dilakukan dalam waktu tertentu dan dirancang untuk melahirkan perubahan sikap karyawan. Kinerja yang meningkat pada gilirannya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyiratkan bahwa terdapat perubahan yang dapat diukur dalam pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku sosial yang menuju pada proses prestasi kerja karyawan sendiri. Dari uraian pernyataan tersebut dapat dilihat letak pentingnya pelatihan dan pengembangan, dimana dengan adanya pelatihan dan pengembangan secara teratur oleh perusahaan akan dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, sehingga dampak dari pelatihan dan pengembangan yang baik karyawan bisa menyelesaikan dengan baik masalah-masalah yang dibebankan kepadanya.

Kebutuhan karyawan akan pelatihan dan pengembangan harus dikaitkan dengan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan akan tugas karyawan, jika tidak maka akan terjadi pengarahannya yang salah. Hal ini akan terlihat pada kinerja karyawan dan perusahaan yang berada di bawah standar.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka timbul keinginan penulis untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Provinsi Riau”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagaimana program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa?
2. Apa saja kendala-kendala dan solusi untuk program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala dan solusi untuk program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa

#### 2. Manfaat Penulisan

##### 1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan ini.

##### 2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai upaya pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan kerja pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Bagi Akademik

Untuk menambah informasi, data bagi fakultas, khususnya bagi perpustakaan sebagai referensi mahasiswa yang membutuhkan dan sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

## 1.4 Desain Penulisan

### 1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dapat dikumpulkan dengan cara sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam program pelatihan dan pengembangan karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru

#### 2. Wawancara

Menurut **Fadhallah (2021)** wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. Wawancara yang dilakukan kepada manajemen PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa untuk pengambilan data tentang profil perusahaan, kondisi umum perusahaan, kebijakan-kebijakan perusahaan secara umum dan kebijakan-kebijakan khusus tentang pelatihan dan pengembangan, Pihak yang diwawancarai antara lain Customer Service dan Admin Kredit.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu menggunakan hal-hal yang berupa catatan, buku, arsip, agenda dan sebagainya. Menurut **Bungin (2014)** kumpulan data dalam bentuk tulisan ini disebut dokumen dalam arti luas termasuk *monument, artefak, tape, microfilm, dusc, cdrom, harddisk*, dan sebagainya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan yaitu dengan mengambil data-data primer dari Customer Service dan Admin Kredit, selain itu juga diperoleh data tentang profil perusahaan, sejarah perusahaan, fasilitas utama perusahaan, dan data-data umum lainnya.

#### 1.4.2 Metode Penelitian

Dalam penulisan ini penulis menggunakan 2 jenis data yakni :

##### 1. Data Primer

Menurut **Bungin (2014)** data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama di lapangan. Dalam hal ini data yang akan diperoleh oleh penulis melalui wawancara kepada Customer Service dan Admin Kredit, observasi dan wawancara.

##### 2. Data Sekunder

Menurut **Bungin (2014)** data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder dalam tugas akhir ini antara lain profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur Perusahaan, dan uraian tugas-tugas karyawan perusahaan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.4.3 Tempat dan Waktu Penulisan

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Kav.147 No. 5 Kelurahan Delima Kecamatan Tampan, Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 05 Juli 2021 sampai dengan selesai.

### 1.5 Sistematika Penulisan.

Agar penulisan tugas akhir ini lebih sistematis dan terarah, maka dibagi menjadi 4 bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### BAB I

#### : PENDAHULUAN

Pendahuluan dalam bab ini akan diurai tentang apa yang menjadi pokok permasalahan secara umum yang meliputi: Latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat dan tujuan penulisan, Lokasi dan Waktu Penelitian, Metodologi Penelitian, dan sistematika penulisan

#### BAB II

#### : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan dibahas gambaran umum perusahaan yang merupakan objek penelitian yaitu profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, dan uraian tugas (*Job Description*) pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### BAB III

### BAB IV

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang “Upaya Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru”.

### : PENUTUP

Dalam bab ini membahas kesimpulan yang bisa ditarik dari pembahasantugas akhir ini, kemudian memberikan saran atau masukan kepada pihak perusahaan.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa

Perusahaan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Mandiri Jaya Perkasa yang selanjutnya disingkat BPR Mandiri Jaya Perkasa yang berlokasi di jalan Soekarno Hatta Kav.147 No.05 Pekanbaru Provinsi Riau, yang didirikan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Mandiri Jaya Perkasa Nomor 2 tanggal 03 Juli 2006 yang dibuat oleh Notaris Zulfakri SH.MH berkedudukan di jalan KH.Ahmad Dahlan No.115 C Pekanbaru - Provinsi Riau dan telah mendapatkan pengesahan Badan Hukum Perseroan oleh Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor C-23567 HT.01.01.TH.2006 Tentang Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas dan telah mendapat izin usaha dari Gubernur Bank Indonesia melalui keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 9/35/KEP.GBI/DpG/2007 tanggal 30 Juli 2007 tentang pemberian izin usaha PT.BPR Mandiri Jaya Perkasa dengan surat pemberitahuan dari Bank Indonesia Pekanbaru Nomor 9/35/DPBPR/PLBPR/Pbr Tanggal 16 Agustus 2007.

Maksud dan tujuan didirikannya PT.BPR Mandiri Jaya Perkasa adalah untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah dari segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat di Provinsi Riau khususnya dan masyarakat luas umumnya.



## 2.2 Visi dan Misi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa

### a. Visi

“Menjadikan Bank Perkreditan Rakyat yang dapat memberikan pelayanan perbankan seluruh lapisan masyarakat dalam mewujudkan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat”

### b. Misi

1. Memberikan pelayanan perbankan seluruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan perekonomian masyarakat pengusaha kecil dan koperasi.
3. Ikut membangun dan mengembangkan perekonomian daerah.

## 2.3 Struktur Organisasi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas-tugas dan kejadian-kejadian untuk mencapai tujuan organisasi. Hubungan antara fungsi-fungsi wewenang dan tanggung jawab setiap anggota didalamnya, biasanya bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

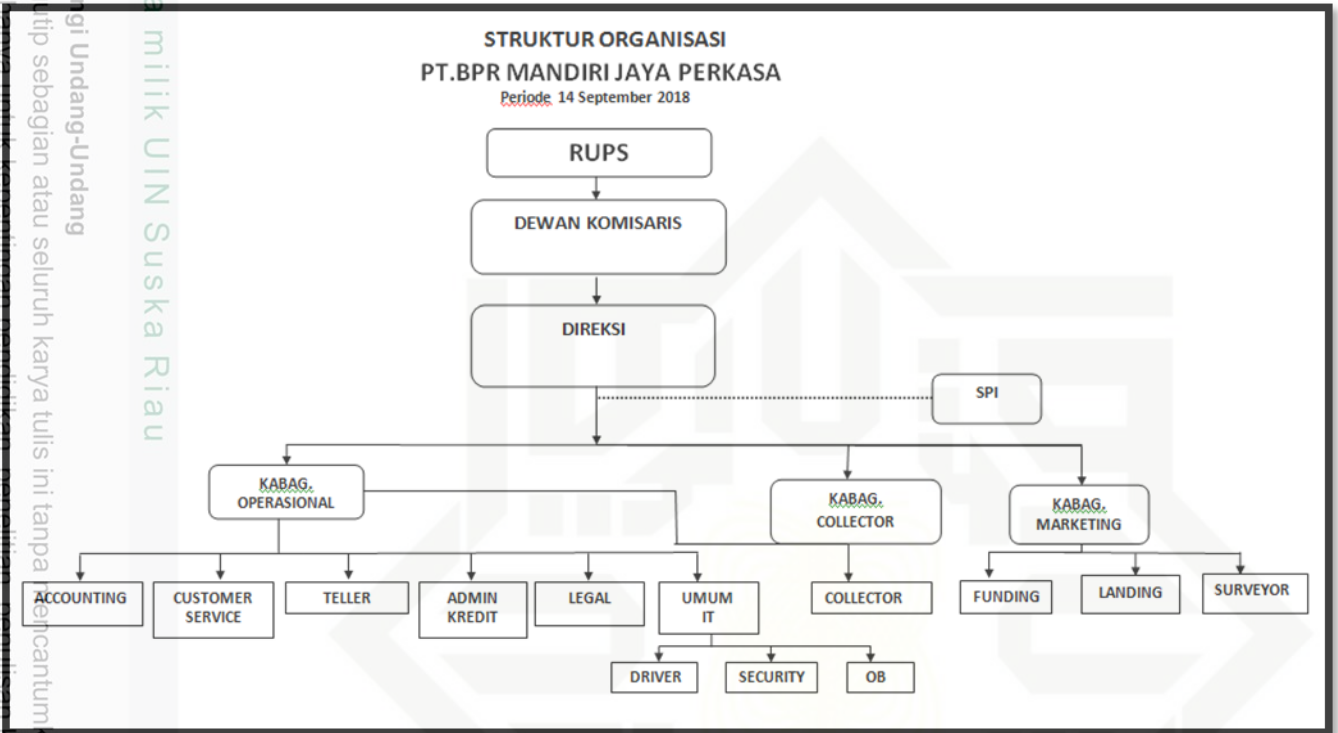
Dalam suatu perusahaan yang menentukan bentuk organisasi adalah pimpinan yang bertujuan untuk mempermudah pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menentukan bagian-bagian pekerjaan serta merupakan suatu alat untuk memberikan wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada bawahan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat bagan atau struktur organisasi pada PT.

BPR Mandiri Jaya Perkasa :



### 2.3.1 Gambar Struktur Organisasi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa



### 2.3.2 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam menjalankan suatu aktivitas, agar dapat berjalan dengan lancar dan terorganisir serta karyawan dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Berikut ini akan dijelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa yaitu sebagai berikut .:

#### 1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

- a. Memegang segala wewenang yang ada dalam perusahaan. RUPS juga berwenang untuk mengganti Komisaris dan Direksi. Direksi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perseroan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengurusan Persero baik didalam maupun diluar pengadilan.

- b. Pengangkatan dan pemberhentian dilakukan oleh RUPS.

2. *Komisaris*

- a. Mengawasi pengurusan BPR yang dilakukan oleh Direksi.
- b. Memberikan saran dan advis kepada Direksi.
- c. Menyetujui rencana kerja Direksi.
- d. Meminta penjelasan Direksi mengenai pengurusan BPR

3. *Direksi*

- a. Bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan tugas dalam rangka mencapai maksud dan tujuan untuk kepentingan BPR.
- b. Menjalankan tugas sebaik-baiknya dengan mengindahkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta menjalankan kebijakan OJK.
- c. Menetapkan kebijakan dan strategi dalam rangka mencapai tujuan BPR.

4. *SPI*

- a. Memahami tata cara Audit (SOP AUDIT).
- b. Memahami Standar operasional Prosedur (SOP).
- c. Memahami Job Desc Kepala Bagian / Kepala Seksi / Staf secara keseluruhan.
- d. Memahami Peraturan Bank Indonesia.
- e. Memahami Peraturan OJK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Memahami Akuntansi.
- g. Memahami Alur Sistem (SAPM).
- h. Memahami UU Perbankan.
- i. Memahami UU Ketenagakerjaan.
- j. Memahami Kebijakan Perusahaan.
- k. Memahami Kebijakan Manajemen.
- l. Bertanggung jawab terhadap jalannya operasional unit kerja SPI.

5. *Kepala Bagian Operasional*

- a. Mengawasi dan mengendalikan operasi bank agar terlaksana dengan baik.
- b. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
- c. Menyusun anggaran atau rencana kerja pada bagian operasional.
- d. Mengkoordinir dan melaksanakan pekerjaan yang menyangkut dengan operasional.
- e. Memastikan pelaksanaan semua Peraturan, Ketentuan dan Prosedur yang telah digariskan.
- f. Monitoring dan kordinasi terhadap seluruh kegiatan operasional.

6. *Kepala Bagian Collection*

- a. Melakukan monitoring penagihan.
- b. Melakukan penyetoran atas hasil tagihan yang telah dilakukan.
- c. Mengkoordinir dan melaksanakan pekerjaan yang menyangkut penagihan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Bertanggung jawab penuh dengan target yang diberikan terhadap penurunan NPL.

e. Melaporkan secara rutin kepada Direksi atas hasil yang dicapai.

7. *Kepala Bagian Marketing*

a. Bertanggung jawab atas strategi pemasaran yang telah disusun.

b. Bertanggung jawab atas efisiensi dan efektifitas kerja marketing.

c. Bertanggung jawab atas kedisiplinan kerja bawahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Bertanggung jawab dalam membina hubungan baik dengan nasabah.

e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan prosedur yang berlaku.

f. Menjembatani kegiatan bidang kredit dengan bidang operasional.

g. Mengupayakan pencapaian rencana penyaluran kredit.

h. Monitoring dan kordinasi terhadap seluruh kegiatan kredit.

8. *Accounting*

a. Bertanggung jawab atas kegiatan administrasi pembukuan sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh manajemen.

b. Menyiapkan dan memelihara dokumen-dokumen pembukuan.

c. Memeriksa seluruh kelengkapan transaksi atau voucher-voucher.

d. Membuat laporan bulanan atas hasil dari yang telah dicapai.

9. *Customer Service*

a. Melayani pendaftaran produk bank.

b. Menyelesaikan masalah atau complain dari nasabah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas layanan suatu bank dengan citra yang baik.
- d. Penghubung antara nasabah dengan bank.
- e. Membantu bagian kredit/manajemen dalam rangka penyampaian informasi produk bank kepada nasabah maupun calon nasabah.
- f. Menyiapkan dan mengelola dokumen-dokumen yang berkaitan dengan produk BPR.

#### 10. *Teller*

- a. Bertanggung jawab atas kegiatan penerimaan dan pembayaran uang dari/kepada nasabah dan pembayaran biaya-biaya operasional serta administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memeriksa kelengkapan transaksi yang sedang ditangani.
- c. Membuat perencanaan kebutuhan kas operasional sehari-hari.
- d. Melayani nasabah dalam transaksi financial yang bersifat fisik.
- e. Memeriksa kelengkapan formulir transaksi, keaslian dan pengisian warkat.

#### 11. *Admin Kredit*

- a. Mengelola pertanggungan asuransi pembiayaan/kredit.
- b. Menangani dan mengelola proses pengajuan klaim kepada pihak asuransi pembiayaan/kredit.
- c. Menangani dan mengelola pengajuan dan permohonan asuransi pembiayaan kepada lembaga yang ditunjuk.
- d. Membuat daftar nominative kredit setiap bulan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Membuat daftar tagihan setiap harinya.

## 12. Legal

- a. Menerima berkas dokumen permohonan kredit dari analisa kredit yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang untuk direalisasikan.
- b. Memastikan bahwa seluruh dokumen kredit telah sesuai dengan ketentuan.
- c. Menyusun dokumen administrasi kredit dan menjadwalkan serta mengelola proses akad kredit.
- d. Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memberikan penjelasan mengenai proses akad kredit.
- e. Mempersiapkan proses akad antara bank dengan calon debitur.
- f. Melakukan entry data realisasi kredit dan pembayaran angsuran kredit ke system.
- g. Meneliti kebenaran pengisian, keabsahan dan kelengkapan dokumen yang diserahkan debitur kepada AO (Account Officer).

## 13. Umum / IT

- a. Melakukan pengelolaan dan perawatan kendaraan dinas.
- b. Perawatan gedung.
- c. Perawatan lingkungan kantor (lahan parkir, halaman kantor, lobby dan semua area perusahaan).
- d. Memahami tentang Prinsip Akutansi.
- e. Memahami tentang Alur Pembukuan SAKETAP.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Memastikan seluruh jaringan komunikasi terjaga dengan baik.
- g. Memastikan bahwa pasokan listrik dalam kondisi stabil.
- h. Memastikan bahwa Aplikasi yang terinstall adalah Aplikasi yang up to date.

#### 14. *Collector*

- a. Melakukan penagihan secara rutin terhadap debitur yang menunggak bayar.
- b. Membuat laporan kunjungan harian (Call Report)
- c. Melindungi dan memelihara asset perusahaan.
- d. Pengantaran dan penyampaian surat pemberitahuan tunggakan, surat peringatan maupun somasi.

#### 15. *Funding*

- a. Melakukan perencanaan analisa peluang pasar.
- b. Melakukan perencanaan tindakan antisipatif dalam menghadapi penurunan order.
- c. Menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran.
- d. Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.
- e. Mengumpulkan data dan/atau informasi untuk keperluan pembukaan rekening tabungan.

#### 16. *Landing*

- a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menemukan calon debitur yang layak untuk dibiayai usahanya serta menawarkan produk-produk dan jasa bank.
- c. Menerima permohonan kredit yang dipandang layak,
- d. Melakukan analisis kelayakan usaha dan kemampuan debitur untuk melakukan pengembalian pokok dan pembiayaan bunga kredit tepat waktu.
- e. Melakukan kunjungan berkala ke lokasi usaha debitur untuk memantau perkembangan usahanya dan mendorong penggunaan fasilitas kredit.
- f. Mendeteksi rekening-rekening pinjaman dalam portofolio yang menunjukkan gejala penurunan kualitas dan segera mengambil langkah-langkah penanggulangan setelah berkonsultasi dengan atasan langsung
- g. Mendorong para nasabah dalam portofolionya agar bersedia menyalurkan lebih banyak transaksi keuangannya melalui bank dan melakukan cross selling produk-produk bank.
- h. Menanggapi dan mencari pemecahan atas keluhan-keluhan nasabah atau debitur dengan berkonsultasi pada atasan langsung.
- i. Bersama sama unit penagihan untuk mencari jalan keluar terhadap kredit yang cenderung bermasalah.
- j. Menindak lanjuti temuan-temuan pengawas internal / eksternal berkenaan dengan kredit yang dikelolanya dan mengadakan tindakan pencegahan terjadinya pengimpangan dikemudian hari.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. *Surveyor*

- a. Melakukan survey terhadap calon nasabah
- b. Mengumpulkan data dan dokumen pemohon yang diperlukan dalam proses kredit sesuai dengan prosedur permohonan kredit yang berlaku.
- c. Melakukan pengecekan langsung ke lapangan (survey) baik di rumah maupun kantor/tempat usaha serta lingkungan sekitarnya.
- d. Mempersiapkan hal-hal yang perlu dilakukan dalam pengecekan dan Pemahaman Kredit kepada calon Nasabah.
- e. Menggali informasi sebanyak mungkin mengenai konsumen dengan melakukan wawancara dan membuat Laporan Survey yang mencakup kriteria 5C (*Capital – Capacity – Condition – Character – Collateral*).
- f. Menegaskan kembali kepada konsumen tentang kewajiban dan tanggung jawab serta ketentuan dan saksi dalam proses kredit.

18. *Driver*

- a. Secara rutin membersihkan dan mencuci mobil yang dipercayakan kepadanya.
- b. Memeriksa seluruh kondisi kendaraan sebelum kendaraan digunakan.
- c. Selalu stand by pada jam kerja untuk menunggu tugas yang diberikan.
- d. Menolak mengantar karyawan untuk urusan pribadi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Setiap mobil yang keluar dari lingkungan kantor menjadi tanggung jawab pengemudi sepenuhnya (baik untuk keamanan maupun keselamatan).

#### 19. *Security*

- a. Membukakan pintu ketika nasabah/tamu datang ke kantor.
- b. Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam.
- c. Mengatur kerapian wilayah parkir perbankan.
- d. Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah.
- e. Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
- f. Membantu nasabah mengarahkan pengisian form transaksi.
- g. Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi.
- h. Memantau ketersediaan form yang ada di bank.

#### 20. *Office Boy*

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan kerumahtanggaan.
- b. Pagi hari menyiapkan minuman kepada setiap karyawan dan sore hari merapikan gelas/cangkir yang sudah digunakan dan mencucinya dengan bersih.
- c. Menyediakan minuman bila ada tamu atau rapat.
- d. Membersihkan setiap toilet/WC sesuai jadwal yang telah ditentukan.



- e. Menjaga kebersihan ruang kerja, ruang tunggu dan kebersihan gedung kantor yang dipergunakan secara keseluruhan.
- f. Membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas karyawan, seperti foto copy dokumen kantor, mengantar dokumen dll.

## 2.4 Aktivitas Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT.BPRMandiri Jaya Perkasa ialah melakukan usaha di bidang perbankan sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk mencapai tujuan tersebut PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa melaksanakan kegiatan usaha :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan.
2. Memberikan kredit terhadap pengusaha mikro kecil dan menengah.
3. Memberikan kredit kepada Koperasi yang telah berbadan hukum setelah mendapat rekomendasi dari instansi Pembina teknis.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk SBI, deposito, sertifikat deposito, giro dan tabungan di bank lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

1. Program pelatihan menggunakan 2 metode yaitu metode On The Job Training dan Training In Class
2. Program pengembangan pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru menggunakan metode Rotasi Pekerjaan
3. Kendala pada PT. BPR Mandiri Jaya perkasa Pekanbaru yaitu Menunggu Pemenuhan Kuota Pelatihan dan Perbedaan Latar Belakang Karyawan
4. Solusi dari kendala Program Pelatihan dan pengembangan yaitu dengan mengalihkan calon karyawan dan pemberian *post test*

#### 4.2 Saran

Sebagai saran yang hendak penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru agar dapat menerapkan metode Magang, Latihan Instruksi Kerja atau *Job Instruction Training* (JIT), dan Metode Simulasi pada pelatihan karyawan.
2. Diharapkan pihak BPR agar menerapkan metode Pendekatan Bimbingan dan Metode Belajar Bertindak pada pengembangan karyawan.
3. Hasil evaluasi pengembangan karyawan harus disampaikan secara transparan pada karyawan yang mengikuti pengembangan. Agar karyawan

yang kurang berkompetensi dapat diwajibkan untuk mengikuti program pengembangan dengan pelatihan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an. 2002. Karya Toha Putra Semarang.
- Fadhallah. 2021. *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ PRESS.
- Ichsan, Reza Nurul. Lukman Nasution dan Sarman Sinaga. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Medan: CV. Sentosa Deli Serdang.
- Maarif, M Syamsul dan Lindawati kartika. 2014. *Manajemen Pelatihan*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Mangundjaya, Wulastri L. H. 2020. *Pengembangan Organisasi: Diagnosis dan Intervensi*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Marwansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Renata. Admin Kredit PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru, *Wawancara*. 05 Juli 2021.
- Rivai, Veithzal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Razawali Pers.
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2018. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/feb/article/view/31>.
- <http://etheses.uin-malang.ac.id/12866/1/15530022.pdf>
- <http://jurnalekis.blogspot.com/2012/07/potret-pendidikan-ekonomi-islam-di.html>
- Diakses pada tanggal 11 februari 2014
- <http://digiblig.uin-suka.ac.id/13795/>. Diakses pada 19 Agustus 2014
- <https://ahmadartkhoiri.wordpress.com/2015/02/03/pelatihan-dan-pengembangan-sumber-daya-manusia>
- [https://nanopdf.com/download/peran-pelatihan-sumber-daya-manusia-dalam-perspektif-islam\\_pdf](https://nanopdf.com/download/peran-pelatihan-sumber-daya-manusia-dalam-perspektif-islam_pdf)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Dokumentasi wawancara bersama Admin Kredit PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru





Hak Cipta dilindungi Undang-Undang



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana Program Pelatihan Karyawan pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru ?
2. Bagaimana Program Pengembangan Karyawan pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru ?
3. Apa saja kendala dalam melaksanakan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru ?
4. Bagaimana solusi yang diterapkan dalam menghadapi kendala dalam Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan ?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Alfhalia Arada**, dilahirkan di Lima puluh Asahan pada tanggal 29 Juli 2000. Anak pertama dari tiga bersaudara. Buah kasih dari pasangan Ibunda Susilawati dan Ayahanda Hendrawanto. Tahun 2006, penulis memulai Pendidikan Dasar di SDN 010 Bangko Sempurna dan selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Madrasah Tsanawiyah di Mts As Syakirin dan selesai pada tahun 2015. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Nusantara Kabupaten Rokan Hilir dan selesai pada tahun 2018.

Setelah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan dan di tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tercatat sebagai mahasiswa program studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Atas izin Allah SWT dan usaha dari penulis, serta doa dari orang tua, keluarga dan teman-teman penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa Pekanbaru Provinsi Riau” pada tanggal 02 November 2021 penulis dinyatakan “LULUS” dan menyandang Gelar Ahli Madya (A.Md) di Uin Suska Riau.